



# INFORME DE RESULTADOS

## Encuestas de Necesidades y Satisfacción del Servicio

*Análisis de la satisfacción en la prestación de los servicios otorgados en las 33 Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México*



**Secretaría Administrativa**

Dirección de Planeación y Recursos Financieros

**Subdirección de Gestión de Calidad**

**ABRIL 2026**



# SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS</b> .....	2
<b>3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS</b> .....	4
<b>4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b> .....	9

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el numeral **9.1.2 "Satisfacción del Cliente"** de la norma **ISO/TS 54001:2019** y en el marco del inicio del cuarto ciclo de certificación del **Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE)**, se aplicó la *Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio (SA/SGC/FR/19 – Rev.03)* en las 33 Direcciones Distritales (DD) del Instituto Electoral de la Ciudad de Mexico (IECM).

Esta herramienta tiene como objetivo evaluar y dar seguimiento a la percepción de la ciudadanía y otros clientes electorales respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas durante los procesos de organización electoral, participación ciudadana y educación cívica.

### 2. METODOLOGÍA Y CAPTACIÓN DE DATOS

El presente documento integra los resultados obtenidos en el año, derivados de las encuestas aplicadas en los 33 DD durante el mes de **abril de 2026**, en este mes aumento el número de encuestas digitales **27.8%**, lo que demuestra compromiso con la sostenibilidad del IECM:

- **Total: 1,190** encuestas aplicadas.
  - 📄 **Formato Físico: 799** registros (67.14%).
  - 📄 **Formato Digital: 391** registros (32.86%).



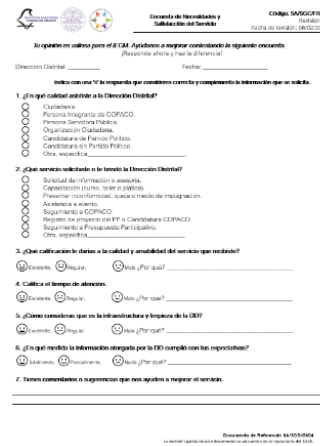
# SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Procesamiento:** El análisis de datos se realizó mediante un enfoque cuantitativo. La información recolectada durante el mes de **abril** por las DD fue integrada y procesada por la **Subdirección de Gestión de Calidad** utilizando como herramienta una hoja de cálculo para la generación de indicadores y gráficos.
- **Flujo de Comunicación:** Conforme a los lineamientos institucionales de comunicación con Órganos Desconcentrados, los resultados fueron socializados con las 33 DD a través de la **Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados**, promoviendo así la transparencia y socialización de resultados para la toma de decisiones.



QR para acceder al formato digital

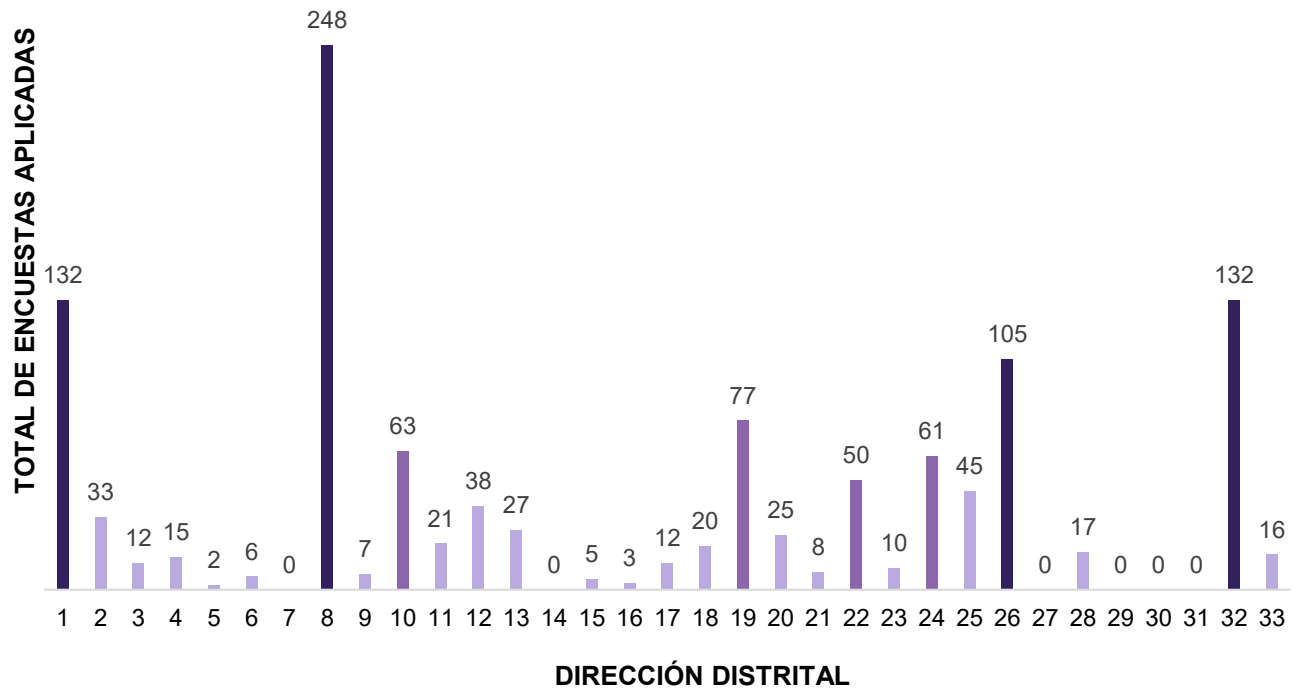


Formato físico



### 3. RESULTADOS GENERALES CUANTITATIVOS

- Encuestas aplicadas por Dirección Distrital



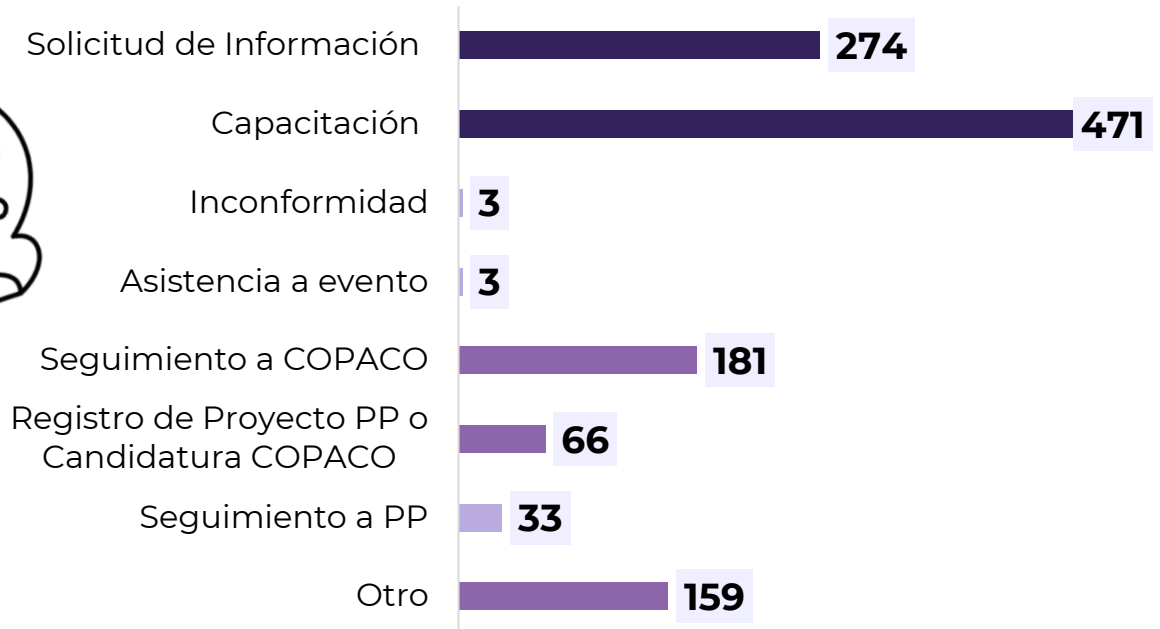
- Perfil de personas usuarias y tipo de servicio

Durante el mes de **abril** de 2026, el servicio con mayor demanda fue la **capacitación** a personas responsables de MRVyO. Este resultado permite identificar que las personas que interactúan con las DD lo hacen principalmente en calidad de ciudadanía.

Tomando en consideración el contexto de las actividades que desarrollan los órganos desconcentrados en materia de mecanismos de participación ciudadana, particularmente las relacionadas con la Elección de COPACO 2026 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027, se tuvo un incremento en la afluencia y participación ciudadana derivado de las actividades que coordinan y

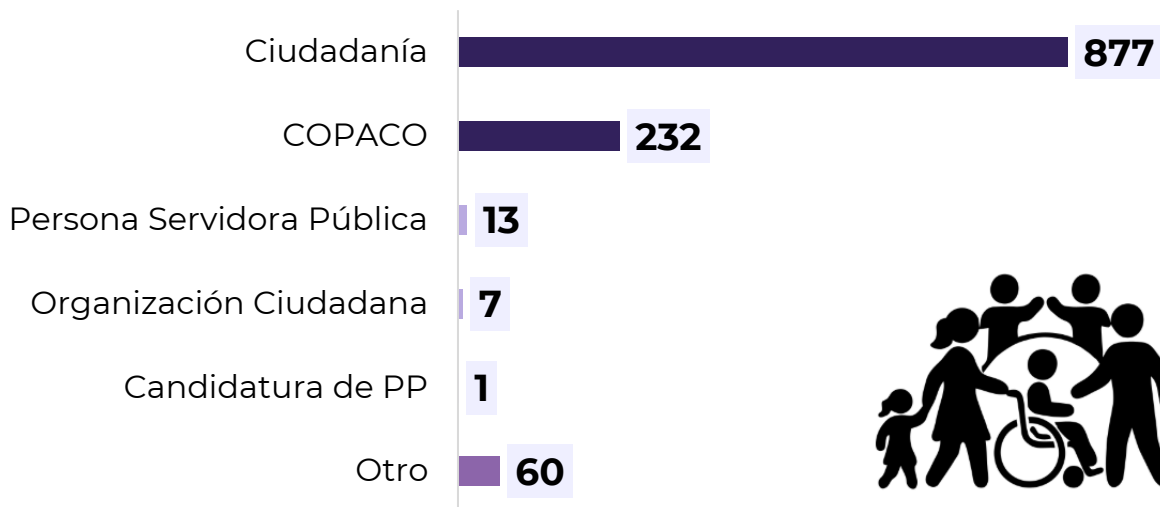
ejecutan las direcciones distritales, tales como la capacitación a las personas responsables de las MRVyO, así como el registro de solicitudes para la acreditación de personas representantes de candidaturas a COPACO.

### Servicios con mayor frecuencia:



NÚMERO DE PERSONAS QUE SOLICITARON EL SERVICIO

### Acudieron a los Órganos Desconcentrados:



NÚMERO DE PERSONAS



## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

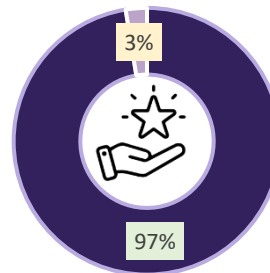
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Calidad de atención**

Este indicador alcanzó un índice de satisfacción del **97%**, lo cual representa una baja del 2% en comparación con el mes anterior, registrándose un **3%** de calificaciones entre **regular** y **mala** respecto a la calidad y amabilidad en el servicio. Entre los comentarios recibidos destacan observaciones relacionadas con la necesidad de realizar **capacitaciones más dinámicas, atención percibida como poco amable, olores a comida en la oficina y falta de claridad en la explicación de formatos**, aspectos que influyeron en la percepción del servicio por parte de las personas usuarias.

### Calidad y amabilidad del servicio

- Excelente
- Regular

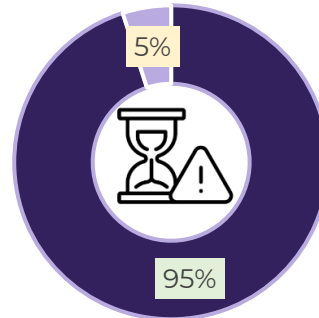


- **Tiempo de respuesta de atención**

El **95%** de las personas encuestadas calificó el tiempo de respuesta como excelente. Sin embargo, se observó una disminución del **4%** en la percepción de excelencia, derivada de comentarios relacionados con **capacitaciones extensas, tiempos de espera, alta afluencia de personas** y situaciones en las que el personal se encontraba platicando entre ellos, factores que influyeron en la percepción del servicio recibido.

### Tiempo de atención

- Excelente
- Regular

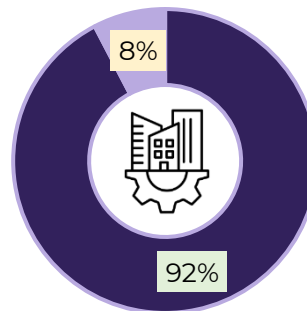


- **Infraestructura y limpieza de las Direcciones Distritales**

La percepción sobre el entorno físico fue de **92%**, lo cual implica una disminución respecto al mes anterior, las personas usuarias mencionan las **deficiencias** relacionadas con la **limpieza**, el **orden** y el **mantenimiento** de las instalaciones, factores que contribuyeron a una regular o mala percepción de algunas sedes distritales.

### Infraestructura y limpieza

- Excelente
- Regular



- **Expectativas cumplidas respecto a la información recibida en las Direcciones Distritales**

El **95%** de las personas encuestadas calificó favorablemente este rubro; sin embargo, se observó una disminución del **5%** respecto al mes anterior, derivada de comentarios relacionados con la falta de guía para las personas responsables de las



## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

MRVyO, el exceso de contenido teórico en las capacitaciones y la falta de claridad en la información proporcionada.

### Expectativa cumplida respecto a la información recibida

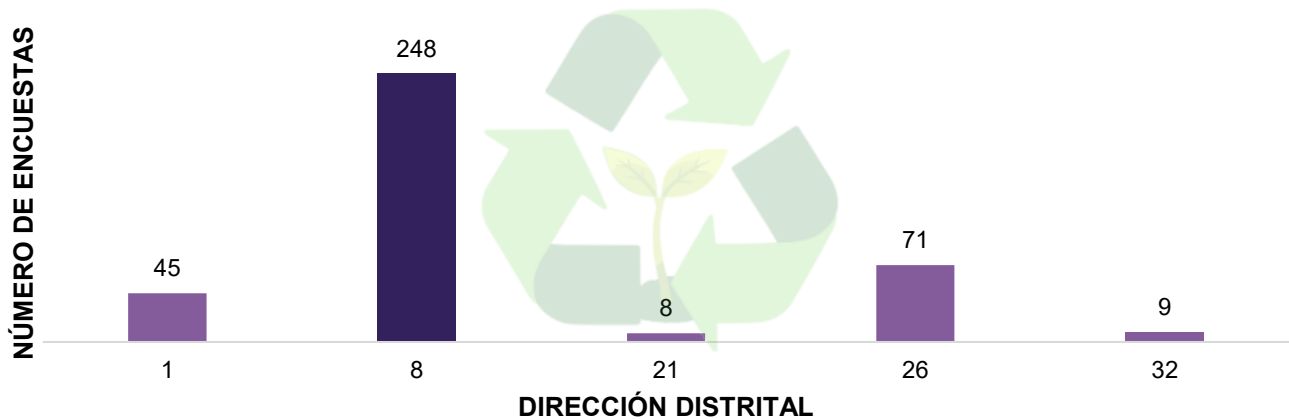


#### • Acciones hacia la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

La responsabilidad social tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible mediante la generación de un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. En este contexto para el IECM, la atención a su entorno constituye un factor importante que coadyuva a mejorar la relación con la comunidad y su capacidad operativa. La Subdirección de Gestión de Calidad, ha fortalecido la implementación y difusión de los beneficios del formato digital mediante códigos QR, destacando los siguientes beneficios:

- Reducción del consumo de papel, en cumplimiento con la **Ley de Austeridad**.
- Fomento y apropiación de herramientas tecnológicas.
- Mejora en la sistematización, análisis y calidad del reporte de información.
- Optimización de los tiempos de ejecución para el cumplimiento de las actividades establecidas en el **CAAOD**.

Bajo este contexto, se muestra a continuación las **DD** que han promovido el uso de las herramientas tecnológicas como mecanismos de innovación contribuyendo al con la sostenibilidad.



#### 4. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

En general, los comentarios reflejan una percepción positiva del servicio brindado en las Direcciones Distritales. Las personas usuarias destacan la **amabilidad, atención y profesionalismo** del personal, así como la disposición para apoyar durante los trámites y capacitaciones. Asimismo, se reconoció la buena organización y la dinámica de las actividades, generando una experiencia satisfactoria y de confianza para la ciudadanía.

Entre los comentarios y sugerencias expresadas por la ciudadanía se encuentran:

##### **DD08:**

- Limpieza de los baños 11/04/26
- Espacios reducidos y descuidados 24/04/26

##### **DD10:**

- Personal de seguridad poco amable 02/04/26
- Personal comiendo y molestos al atender 07/04/26



# SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

**☒ DD11:**

- Sillas de espera, mientras te atienden [13/04/26](#)

**☒ DD12:**

- Que sean más limpios [06/04/26](#)

**☒ DD 19:**

- Más información sobre como emitir el voto [14/04/26](#)

**☒ DD 22:**

- Indicaciones más claras [21/04/26](#)

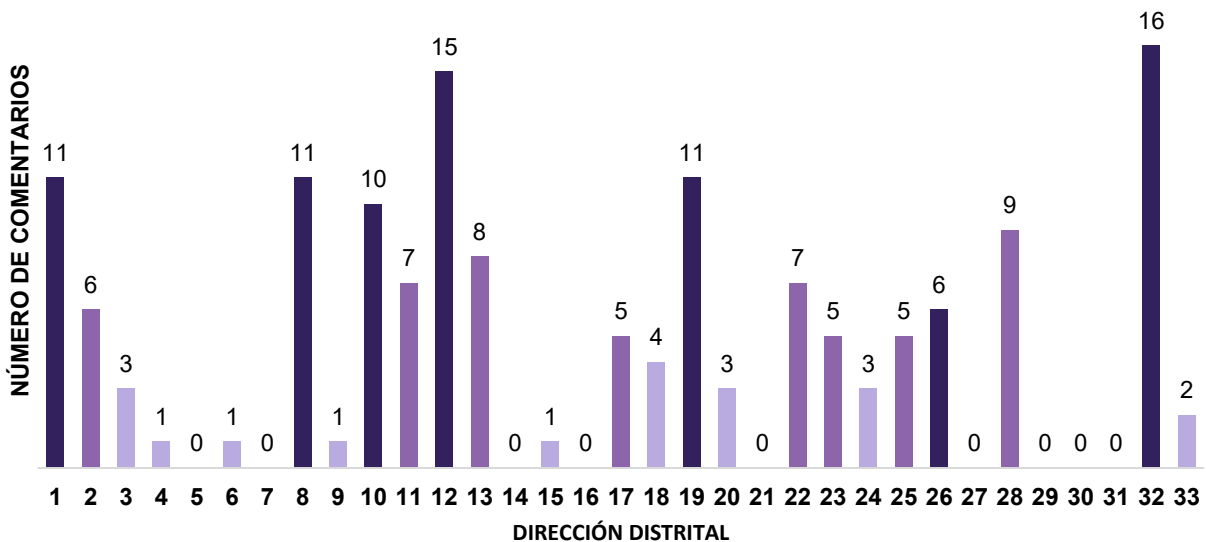
**☒ DD26:**

- Espacios reducidos [09/04/26](#)

**☒ DD28:**

- Más información sobre COPACOS y Consulta [29/04/26](#)

**• Número de comentario positivos por Dirección Distrital**





## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Consideraciones finales

Los resultados presentados en el informe reflejan, en términos generales, una valoración positiva; sin embargo, se identifica una **disminución del 3%** en la percepción favorable. Esta variación podría estar asociada al incremento en la afluencia de personas en las sedes distritales, derivado de los procesos de Elección de COPACO 2026 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2026-2027.

No obstante, los resultados constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones, ya que permitirán realizar un análisis de causa raíz e identificar áreas de oportunidad. Lo anterior contribuye al fortalecimiento de la cultura de calidad, a la **optimización de los procesos** y a la **implementación de acciones inmediatas** orientadas a mejorar la operación y la atención brindada a la ciudadanía.